

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市富岡地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名： 株式会社フィールズ

令和5年9月

# 目次

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 評価結果の総括                  | 2  |
| <b>I. 利用者サービスの向上</b>     | 4  |
| (1) 利用者アンケート等の実施・対応      | 4  |
| (2) 意見・苦情の受付・対応          | 6  |
| (3) 公正かつ公平な施設利用          | 8  |
| (4) 広報・PR活動              | 10 |
| (5) 職員の接遇                | 10 |
| (6) 利用者サービスに関する分析・対応     | 11 |
| (7) 利用者サービスの向上全般(その他)    | 11 |
| <b>II. 施設・設備の維持管理</b>    | 12 |
| (1) 協定書等に基づく業務の遂行        | 12 |
| (2) 備品管理業務               | 13 |
| (3) 施設衛生管理業務             | 14 |
| (4) 利用者視点での維持管理          | 15 |
| (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)    | 15 |
| <b>III. 緊急時対応</b>        | 16 |
| (1) 緊急時対応の仕組み整備          | 16 |
| (2) 防犯業務                 | 16 |
| (3) 事故防止業務               | 18 |
| (4) 事故対応業務               | 19 |
| (5) 防災業務                 | 20 |
| (6) 緊急時対応全般(その他)         | 20 |
| <b>IV. 組織運営及び体制</b>      | 21 |
| (1) 業務の体制                | 21 |
| (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 | 22 |
| (3) 個人情報保護・守秘義務          | 25 |
| (4) 経理業務                 | 27 |
| (5) 運営目標                 | 30 |
| (6) 組織運営及び体制全般(その他)      | 31 |
| <b>V. その他</b>            | 32 |

## 評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

|                   | 指定管理者 記述(400字以内)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 評価機関 記述(400字以内)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I<br>・利用者サービスの向上  | <p>○利用者アンケートを実施し、時代背景や地域のニーズにあった事業展開を心がけています。目線は常にユーザーファーストです。それ以外にも町内会、自治会のイベントに参加して情報収集し、その場で相談などがあれば各担当につなぎます。</p> <p>高齢者施設のイメージでなく、地域の誰もが利用できるようなスペースを確保し提供しています。</p> <p>○各部署に苦情対応受付担当者を配置して、専門性に応じた誠意ある対応を行っています。</p> <p>○館内に「ご意見箱」を設置して意見をいただいています</p>                                                                                                                                                                        | <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各部や事業所会議で利用者アンケート結果を分析し、利用者振り返りシートに課題と改善策を記載して対策を実施しています。</li> <li>・利用方法を掲示して、ホームページに利用方法を掲載して申請しやすくしています。パンフレットを地域の全戸に配って地域ケアプラザの情報を提供しています。</li> <li>・非常勤も含めて月に1～3件の研修を実施し、必要な新しい研修を取り込み実施しています。</li> <li>・広報誌「あつとほ一む」定期的に発行して、町内会などに配布しています。チラシを商店街や地域の方が集う場所で配っています。</li> <li>・「接客・接客マニュアル」を整備し、チェックリストを使いマナー研修を実施しています。接客などについてカード「包括カード」を作り活用しています。</li> <li>・館内に複数の情報提供コーナーを設けています。掲示は見やすく、テーマごとに色分けし、拡大したりポスターにしたりして見やすくしています。</li> </ul> |
| II<br>・施設・設備の維持管理 | <p>○サブコーディネーターが朝夕清掃、整理整頓をして利用者が安全に利用してもらえるよう心がけています。また毎月1回清掃業者による全館清掃を行うことで環境美化への意識づけ並びに維持に努めています。</p> <p>○法人で建物設備管理会社と契約し、いつでも連絡がとれる体制を採っています。</p> <p>○区との「管理運営に関する基本協定書」に基づき、建物管理会社との連携を図り、保守点検や定期清掃を計画的に実施していますが、さらに管理会社には建築保全に関わる各種の相談にも応じてもらっています。</p> <p>設備の維持保全に精通し、意思疎通も容易であるため、きめ細やかにメンテナンスができます。</p> <p>○修繕については、区に報告、事前協議を行い必要な対応を行っています。</p> <p>○定期清掃は外部業者に委託し、床清掃や窓ガラスの清掃をしています。その他に清掃担当の職員を複数配置し、きれいな館の維持に務めています。</p> | <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物管理年間予定表にしたがい点検等を行い、作業報告書で実績を確認しています。委託業者による定期点検に加え、施設管理者点検(建設基準法に基づく12条点検)を実施しています。</li> <li>・契約業者による定期清掃とは別に、障がい者雇用の職員を配備して毎日の清掃を行って館内を清潔に保っています。</li> <li>・貸しスペースは利用者による掃除と使用後の職員による確認を行い、必要に応じて消毒をしています。清掃担当職員による毎日の館内清掃を行い、定期的に清掃業者による清掃を行っています。清潔に保たれているかについて、毎朝コーディネーターが確認しています。ボランティアの協力を得て大掃除や周辺の草むしりなどを行っています。</li> </ul>                                                                                                              |
| III<br>・緊急時対応     | <p>○貸館団体に渡すボードに緊急時の説明を付けています。また月1回、活動が始まる前に職員より、災害時の説明をしています。</p> <p>○市・区からの要請をふまえたマニュアル等を作成し、また不在時の緊急体制も整えています。震度5強以上の地震が発生した場合は、職場に自動参集します。連絡体制としては、職員連絡表を作成、取り付けしてより広範な事態に備えます。</p> <p>○区指定の福祉避難所として、適切な備蓄物資の配備、管理を行っています。</p> <p>○消防訓練は、消防署の指導の下、職員の他にも防火機器業者、近隣の方、デイの利用者を含んだ極力幅広い方の参加を求めています。</p> <p>AEDの使用法の講習会なども、パートの介護スタッフ、ドライバーも含めた実践的なものとしています。</p> <p>○防犯・防火管理としては、毎日、担当者による目視点検を行っています。</p>                            | <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸館団体には定期的に緊急時や災害時の対応を説明し、利用後はチェックリストでガス元栓の締め忘れがないかをチェックしてもらうなど、安全に対する意識が高まるようにしています。</li> <li>・充実したマニュアル類を使って、入社時の「リスクマネジメント研修」や全職員に対する「事故予防ヒヤリハット、リスクマネジメント研修」「緊急時対応研修」「災害時対応研修」を行い、安全に対する意識を毎年ブラッシュアップしています。</li> <li>・成人・小児両用のAEDを設置して設置の表示を玄関前に表示して近隣住民、利用者にアピールしています。職員全員が研修を受けて緊急時対応が可能な体制になっています。</li> <li>・年2回防災訓練を実施しています。隣接する市営富岡西ハイツと防災協定を締結して地域で防災対策をしています。BCPを策定して、災害発生後も継続して地域にサービスを提供できるように準備しています。</li> </ul>                     |

|             | 指定管理者 記述(400字以内)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 評価機関 記述(400字以内)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IV・組織運営及び体制 | <p>○指定管理の趣旨に則り、常に適切な人材の確保・配置に努めています。</p> <p>○多様な場面で職員が適切に対応できるように、毎日朝礼時に各自の行動予定や留意点などを発表・情報共有しており、また毎月常勤職員全員が参加する事務所会議を行っています。</p> <p>○法人内の研修の他、各種の外部研修などの案内を積極的にしらせ、参加を促しています。</p> <p>○個人情報保護の徹底のため、研修を行うとともに、業務上もFAXやダブルチェック確認、書類のシュレッダーがけや溶解処理などに取り組んでいます。</p> <p>○介護保険分野では、基準省令を大幅に上回る職員を配置して万全の体制を採るとともに、気づいたことを報告にあげて情報共有しています。</p>                                             | <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人材育成に力をいれており、外部研修には費用の補助、研修時間の勤務時間扱いの対応で受講を支援しています。受講した外部研修の内容は、5職種会議や事務所会議などで報告したり、報告書や資料を職員間で回覧して全員で共有しています。</li> <li>・チームオレンジやICTモデル事業などの新しい取り組みにチャレンジすることにより、組織の活性化と職員のモチベーション向上を図っています。</li> <li>・事業計画書・事業報告書について年2回開催される運営協議会で地域代表のメンバーに説明し、地域の多角的視点から意見をもらっています。</li> <li>・人権擁護、個人情報保護、感染症、AEDの使い方、接遇等の研修を、全職員対象に実施しています。</li> <li>・認知症キャラバンメイトを拡大するという前年度課題に対し、地域のリーダーを巻き込み推進役を担ってもらい、地域住民に拡大するなど進め方を工夫して取り組んでいます。</li> </ul> |
| V・その他       | <p>○当ケアプラザの運営は、専門的な職能集団である私どもによって行われているとともに、地域の方々の広範な協力体制によって成り立っているといっても過言ではありません。パート職員の他にも、ボランティアとして、通所事業に限らず、各種の地域活動交流事業や介護予防事業の際などに協力をしてもらい、また普段から大勢の地域の皆様に運営協力をいただいています。</p> <p>○今後もさらに地域包括支援センター業務や生活支援体制整備業務、さらに地域のネットワーク作りなどにも多くの協力をいただくこととなります。</p> <p>○活動に近隣居住者を多く含み、複雑に交換することからつくる諸課題や個人情報保護の問題などに配慮しつつ、さらに公正、公平な立場からの運営を念頭に置きつつ、これからもさらに協力を頂戴しながら地域とともに生きる運営を心がけて行きます</p> | <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区内での新しい事業(チームオレンジ、ICTモデル事業、等)に地域ケアプラザが取り組んでいます。新しい取り組みが地域ケアプラザ内部の部門や職種を超えて協力することとなり活性化につながっています。</li> <li>・地域中学生に「地域づくりのために自分になにができるか？」と一緒に考えてもらい、宣言メモを廊下に掲示しています。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                         |

## I. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者アンケート等の実施・対応

#### ①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。  
アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                     | 評価機関 チェック                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している<br><input type="checkbox"/> 実施していない                                                                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している<br><input type="checkbox"/> 実施していない |
| <div>評価機関 チェック</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> アンケート<br/><input type="checkbox"/> その他</div>                                                                                                     |                                                                                     |
| <div>評価機関 記述</div> <p>&lt;実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>10月に1ヵ月間で部門ごとに、利用者の状況に応じて50部づつを配布しています。</p> <p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                                                                     |

#### ②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 評価機関 チェック                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している<br><input type="checkbox"/> 課題を抽出していない<br><input type="checkbox"/> 特に課題がない<br><input type="checkbox"/> 非該当                                                                                                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している<br><input type="checkbox"/> 課題を抽出していない<br><input type="checkbox"/> 特に課題がない<br><input type="checkbox"/> 非該当 |
| <div>評価機関 記述</div> <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒヤリング(所長、コーディネーター)、資料(利用者アンケート振り返りシート)で確認しました。</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>各部の会議を経て事業所会議でアンケート結果を分析し、課題を抽出しています。検討結果を利用者振り返りシートの課題・問題欄に記載して関係者と共有しています。</p> |                                                                                                                                                          |

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                     | 評価機関 チェック                                      |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない         | <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない         |
| <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない           | <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない           |
| <input type="checkbox"/> 非該当                   | <input type="checkbox"/> 非該当                   |

＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞  
ヒアリング(所長、コーディネーター)、資料(利用者アンケート振り返りシート)で確認しました。  
＜一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞

対策を会議等で検討して、利用者振り返りシートの「改善策」の欄に記載して対策を実施しています。

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                     | 評価機関 チェック                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している<br><input type="checkbox"/> 公表していない<br><input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している<br><input type="checkbox"/> 公表していない<br><input type="checkbox"/> 非該当 |

＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞  
ヒアリング(所長、コーディネーター)、資料(利用者アンケートファイル)で確認しました。  
＜公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞

広報誌に利用者アンケート集計結果を掲載するとともに、利用者アンケートファイルを閲覧できるようにしています。

## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                     | 評価機関 チェック                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している                                                                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している |
| <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある   |
| <input type="checkbox"/> 情報提供していない                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> 情報提供していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                        |                                              |
| <p>&lt;一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご意見ダイヤルを館内2か所に掲示して情報提供しています。また、横浜市コールセンターの番号も案内しています。</p> |                                              |

### ②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                          | 評価機関 チェック                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 設置している                                                                                                                                                                          | <input checked="" type="checkbox"/> 設置している |
| <input type="checkbox"/> 設置していない                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> 設置していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                             |                                            |
| <p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>入り口の近いところに御意見箱を置いています。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>意見を記入しやすいように、机を設置してその上には筆記具などをそろえています。</p> |                                            |

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                 | 評価機関 チェック                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある |
| <input type="checkbox"/> 仕組みがない                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> 仕組みがない            |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                    |                                            |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング(所長、コーディネーター)、資料(マニュアル)、現場確認(掲示)で確認しました。</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                            |



④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                            | 評価機関 チェック                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 周知している                                                                                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> 周知している |
| <input type="checkbox"/> 周知していない                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> 周知していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                               |                                            |
| <p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内掲示、ホームページ(「苦情処理」を紹介)で確認しました。</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                            |

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                 | 評価機関 チェック                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 記録している                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/> 記録している |
| <input type="checkbox"/> 記録していない                                                                           | <input type="checkbox"/> 記録していない           |
| <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない                                                                      | <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない      |
| 評価機関 記述                                                                                                    |                                            |
| <p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                            |

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                              | 評価機関 チェック                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している                                                                                                                                                                                                                                          | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない         |
| <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない           |
| <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない                                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない          |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒヤリング(所長、コーディネーター)、資料(苦情記録ファイル)で確認しました。</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><p>苦情・相談内容記録用紙に苦情等の内容とともに対策欄に実施対策を記録しています。</p> |                                                |



⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                            | 評価機関 チェック                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 公表している                                                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> 公表している             |
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表していない                                                                                                                                                                                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/> 公表していない |
| <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない                                                                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない       |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                             |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>                     ヒアリング(所長、コーディネーター)、資料(苦情記録ファイル)で確認しました。<br/>                     &lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情等は相談レベルのもので、申立者も公表を望まないため公表には至っていません。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                             |

(3) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>利用方法については各部屋に掲示し、かつ毎年広報誌にて周知している。新規利用者には窓口で懇切丁寧な説明を行っている。<br/>                     HP上に施設利用方法を掲載し、申請用紙のサンプルも掲示。申し込み時に必要な記入内容が事前に確認できるよう工夫している。<br/>                     定期的に既存登録団体向けにも利用方法の再確認を行い、制度の変更点なども周知している。<br/>                     以前、ケアプラザの広報事業としてパンフレットを担当エリアに全戸配布したことがある。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>                     ヒアリング(所長、コーディネーター)、資料(パンフレット)で確認しました。<br/>                     &lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用方法を館内の各部屋に分かり易く掲示して、広報誌で情報提供しています。ホームページに利用方法を掲載し、申請用紙のサンプルを載せて申し込み時に必要な内容が分かり申請しやすいようにしています。登録団体や新規利用者には、変更点などを含めて丁寧に説明しています。多くの方に知ってもらうために6,400部強のパンフレットを地域の全戸に配って地域ケアプラザの情報を提供しています。</p> |

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                        | 評価機関 チェック                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 備えている                                                                         | <input checked="" type="checkbox"/> 備えている |
| <input type="checkbox"/> 備えていない                                                                                   | <input type="checkbox"/> 備えていない           |
| 評価機関 記述                                                                                                           |                                           |
| <p>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                           |

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                    | 評価機関 チェック                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 行っている                                                                                                                                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> 行っている |
| <input type="checkbox"/> 行っていない                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> 行っていない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                           |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>ヒヤリング(所長、コーディネーター)で確認しました。</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・受付開始を毎月1日と決めて電話にて受け付けています。締め切り後に第一希望が重複した場合は抽選を実施して公平に行っています。</p> |                                           |

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 評価機関 チェック                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない           |
| <input type="checkbox"/> 研修を実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> 研修を実施していない              |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                  |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>ヒヤリング(所長、コーディネーター)、資料(職員研修計画表、会議議事録・研修実績)で確認しました。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>非常勤も含めて月に1～3件の研修を計画して職員年間計画表にて管理しています。実施した研修を会議で確認して、部門別研修と全体研修に分けて議事録に記録しています。研修を見直し必要な新しい研修を取り込んで実施しています。</p> |                                                  |

## (4) 広報・PR活動

### ① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌は2カ月に1回の発行。内3回はフルカラー印刷を行い目に留まりやすいようにしています。</li> <li>・町内会回覧及び掲示板のお願いをしています。</li> <li>・商店街の一室にちらしを掲示、配置しています。</li> <li>・体操教室や地域住民が集う場所に出向き配布を行っています。</li> <li>・館内、施設窓などに掲示しています。</li> <li>・広報よこはま、タウンニュースへの掲載をしています。</li> <li>・総合相談の来館者へ配布</li> <li>・デイサービス利用者にも配布しています。</li> </ul> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング(所長、コーディネーター)、資料(広報誌、パンフレット、チラシ)で確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>広報誌「あつとほ一む」定期的に発行して、館内に備えて情報提供をしています。広報誌を回覧用に町内会などに配布しています。町内掲示板用には広報誌を改良して掲示しやすくして提供しています。商店街に掲示し、地域の方が集う場所に出向きチラシなどを配っています。「広報よこはま」やタウンニュースにも掲載してもらってPR活動を行っています。</p> |

## (5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝礼時にあいさつ唱和</li> <li>・電話対応時に必ず対応者の名前を名乗り、極力相手をお待たせすることがないようにしています。</li> <li>・マナー研修の実施</li> <li>・包括カードなどのツールを活用しわかりやすい説明に努める</li> <li>・待ち時間がある場合は着席や待合室へご案内する</li> <li>・窓口では付近に居合わせた職員が積極的に声をかけを行います。</li> </ul> | <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「接客・接遇マニュアル」を整備し、チェックリストを使いマナー研修を実施しています。法人の基本理念や接遇についてカード「包括カード」作り活用しています。毎日の朝礼で挨拶を唱和し言葉使いや身だしなみを確認しています。</p> |

## (6) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt; (400字以内)&gt;</p> <p>・最も用途の広い多目的ホールはほぼ埋まってしまっていますが、利用団体同士の協力のもとスムーズに利用しています。</p> <p>・月間事業報告書の数値をもとに分析し、部屋利用の少ない時間帯に対応を検討しています。</p> <p>・アンケート結果から要望の多い企画を自主事業として実施し運営に取り入れています。</p> <p>・子育て世代にも部屋の利用の働きかけを行っています。</p> | <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>月間事業報告の中で部屋別時間帯や団体別の利用を利用件数集計表で把握して、部門会議や事業所会議で分析しています。利用者アンケート結果も把握して、子育て世代の支援やボランティア活動の施策につなげています。</p> |

## (7) 利用者サービスの向上全般(その他)

| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>複数の情報提供コーナーを設けて利用者サービスを行っています。館内の掲示は見やすく、テーマごとに色分けした台紙に貼り、掲示物もポスターにしたり拡大して見やすくしています。チラシをメールで配信し、チラシにQRコードを示して情報提供しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>情報提供がデジタル化する中で、コミュニケーションツールとしてのスマホ活用などの啓発活動により、地域ケアプラザが発信する情報を高齢者なども受信できるようになることが期待されます。</p> |

## Ⅱ. 施設・設備の維持管理

### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

#### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                               | 評価機関 チェック                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している<br><input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない                                                                                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している<br><input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない |
| <p style="text-align: center;"><b>評価機関 記述</b></p> <p>&lt;協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>建物管理予定表に基づき管理し、結果を作業報告書「点検報告書」「作業完了報告書」で管理しています。協定書にない水道管についても、関係者と設備の老朽化対策を協議・検討を進めています。</p> |                                                                                                            |

#### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                         | 評価機関 チェック                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している<br><input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない                                                                                                                                         | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している<br><input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない |
| <p style="text-align: center;"><b>評価機関 記述</b></p> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>協定書に従う定期清掃の他に、障がい者雇用の職員を配備して毎日の清掃を行っています。毎年1回はボランティアとともに大掃除を行っています。</p> |                                                                                                            |

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳があるか？

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                        | 評価機関 チェック                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> ある                                                                                                                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> ある |
| <input type="checkbox"/> ない                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> ない            |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                           |                                        |
| <p>&lt;(備品台帳がない)場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域ケアプラザの備品台帳を電子化して管理しています。備品一つ一つに管理シールを貼り、地域ケアプラザの備品であることを示しています。</p> |                                        |

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。  
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                               | 評価機関 チェック                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 揃っている                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 揃っている |
| <input type="checkbox"/> 揃っていない                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 揃っていない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                  |                                           |
| <p>&lt;揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                           |

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。  
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                      | 評価機関 チェック                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない                                                                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない |
| <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある            |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                         |                                                   |
| <p>&lt;安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>破損が認められているテーブルなどは廃棄して、安全なことが確認できた備品を使っています。</p> |                                                   |



### (3) 施設衛生管理業務

#### ①国や市などの感染症マニュアル等に準じて、職員に研修が行われているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」(厚労省平成 17 年6月 28 日)及び「高齢者施設等における感染症対応の手引き」(横浜市健康福祉局平成18年6月)等に準じて、年1回以上、すべての職員に対し、研修を実施しているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 評価機関 チェック                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない           |
| <input type="checkbox"/> 研修を実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> 研修を実施していない              |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                  |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>                     ヒアリング(所長、コーディネーター)、面談(職員)、資料(感染症対策マニュアル)で確認しました。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「感染症・食中毒の発生予防及び蔓延防止対策マニュアル」を備え、感染症だけでなく食中毒予防も取り上げて年に2回の研修計画を作成し、6月と10月に研修を開催しています。</p> |                                                  |

#### ②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                   | 評価機関 チェック                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している |
| <input type="checkbox"/> 適切に管理していない                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 適切に管理していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                      |                                               |
| <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                               |

#### ③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                       | 評価機関 チェック                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している                                                                                                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している |
| <input type="checkbox"/> 適切に分別していない                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 適切に分別していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                          |                                               |
| <p>&lt;適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「ゴミ回収」「ルート回収分別一覧表(1)(2)」を掲示して、ゴミの分別を行い、廃棄/燃えるゴミのラックに保管しています。</p> |                                               |



## （４）利用者視点での維持管理

### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・床面などの定期清掃業者に委託して行っているほか、毎日の清掃に関しては清掃担当職員が配置しています。</li> <li>・さらに地域交流サブコーディネーターが毎朝、昼に整理整頓、清掃を行い、館外も見て回り清潔感のあるケアプラザであるように努めています。</li> <li>・ボランティアによる草むしりを行ってもらっています。</li> <li>・貸しスペースにおいては利用団体に清掃を行ってもらい、職員による確認作業をしています。</li> <li>・調理室は常に清潔であるために、食品にも利用できるアルコール消毒を使用、また使用後は必ずまな板や包丁などは次亜塩素酸ナトリウムにつけています。</li> </ul> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング(所長、コーディネーター)、現場確認(視認)で確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>貸しスペースへの利用者による掃除と職員による確認、清掃担当職員による毎日の清掃、清掃業者による定期清掃を行っています。清潔に保たれているかを毎朝コーディネーターが確認しています。ボランティアも交えて大掃除や周辺の草むしりなどを行っています。</p> |

## （５）施設・設備の維持管理全般（その他）

| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>委託業者による定期点検と施設管理者点検(建設基準法に基づく12条点検)を実施しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>開設から20数年が経っており、関係者と協議して設備の問題点や改善優先度などを確認することが望まれます。また、環境問題や経済性を考えたLED化等も行政の理解のもとに計画的に進められることが期待されます。</p> |

### Ⅲ. 緊急時対応

#### (1) 緊急時対応の仕組み整備

##### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                   | 評価機関 チェック                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成している                                                                                                                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/> 作成している |
| <input type="checkbox"/> 作成していない                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> 作成していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                      |                                            |
| <p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「緊急対応フロー(日勤帯、貸館夜間帯)」、「救急マニュアル」などで構成された「事故防止・対策兼容態変化等、緊急時対応マニュアル」を作成し、8月緊急時対応研修を全員対象に実施しています。事務所に緊急連絡網を掲示しています。</p> |                                            |

#### (2) 防犯業務

##### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 評価機関 チェック                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している                                                                                                                                                                                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している |
| <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない                       |
| <input type="checkbox"/> 評価対象外施設                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> 評価対象外施設                               |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                |
| <p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>機械警備で何か異変を感知した場合。警備業者がすぐに来所し原因推定して対応するなど、不測の事態に対応できる体制ができています。</p> |                                                                |

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                               | 評価機関 チェック                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している                                                                                                                                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している |
| <input type="checkbox"/> 適切に管理していない                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> 適切に管理していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                  |                                               |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>                     ヒヤリング(所長、コーディネーター)、現場確認(視認)で確認しました。<br/>                     &lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                               |

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                            | 評価機関 チェック                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている                                                                                                                                                         | <input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている |
| <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                               |                                               |
| <p>&lt;定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>巡回当番を決めて点検チェック表を使用して、朝、昼、夜、遅番の一日4回巡回して細やかに確認しています。入館者は玄関受付前を通過する構造になっており、そのときに受付職員が確認しています。</p> |                                               |

### (3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                              | 評価機関 チェック                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> チェックしている<br><input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある<br><input type="checkbox"/> チェックしていない                                                                             | <input checked="" type="checkbox"/> チェックしている<br><input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある<br><input type="checkbox"/> チェックしていない |
| <b>評価機関 記述</b><br><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)><br><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>職員のみならず利用者にも、利用後のチェックリストでガス元栓の締め忘れがないかのチェックをしてもらい、安全に対する意識が高まるようにしています。 |                                                                                                                             |

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 評価機関 チェック                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><input type="checkbox"/> 研修を実施していない                                                                                                                                                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| <b>評価機関 記述</b><br><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)><br>「事故予防ヒヤリハット、リスクマネジメント研修」を全員対象に5月に、「事故予防・対策マニュアル」「事故発生の防止及び対応の指針」を使って実施しています。<br><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)><br><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>新入社員には入社時に「リスクマネジメント研修」を実施し、職員には5月に「事故予防・対策マニュアル」、「事故発生の防止及び対応の指針」を使って「事故予防ヒヤリハット、リスクマネジメント研修」を全員対象に行い、安全に対する意識を毎年ブラッシュアップしています。 |                                                                                                                                   |

#### (4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 評価機関 チェック                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><input type="checkbox"/> 研修を実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| <p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <div> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している           <input type="checkbox"/> 設置していない         </div> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>「緊急時対応研修」8月、「災害時対応研修」9月を全員対象で実施し、欠席者は議事録回覧で研修内容を確認しています。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>成人・小児両用のAEDを設置しており、設置の表示を玄関前に表示して近隣住民、利用者にアピールしています。職員全員がAED操作研修を受けており緊急時対応が可能な体制になっています。事故対応研修として、8月「緊急時対応研修」、9月「災害時対応研修」を全員対象に実施しています。</p> |                                                                                                                                   |

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                 | 評価機関 チェック                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している<br><input type="checkbox"/> 体制を確保していない                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している<br><input type="checkbox"/> 体制を確保していない |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                      |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>         ヒヤリング(所長、コーディネーター)、現場確認(掲示)で確認しました。<br/>         &lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事務所に緊急連絡網を掲示しています。</p> |                                                                                      |

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                        | 評価機関 チェック                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している                                                                                                                                                                                                              | <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している |
| <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない                                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない            |
| <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である                  |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      |
| <p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地震、風水害対応のマニュアルを作成し、年2回防災訓練を実施しています。隣接する市営富岡西ハイツと防災協定を締結して地域で防災対策をしています。BCPを策定しており災害発生後も継続して地域にサービスを提供できるように準備しています。</p> |                                                      |

## (6) 緊急時対応全般（その他）

| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員全員がAEDの操作研修を受けているので、更に防災協定を結んでいる富岡西ハイツ住民や近隣住民を対象にAEDの操作研修を開催することも考えられます。</p> |



## IV. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                         | 評価機関 チェック                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている |
| <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                            |                                                     |
| <p>&lt;協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                                     |

#### ② 協定書等のとおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                        | 評価機関 チェック                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している |
| <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                           |                                                    |
| <p>&lt;協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                                    |

#### ③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 評価機関 チェック                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している |
| <input type="checkbox"/> 公表していない                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 公表していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                            |
| <p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>金沢区のホームページに掲載されており、事業計画書・事業報告書のファイルが受付で閲覧できるようになっています。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>連合自治会、地区社協、地域医師会、ボランティアなどの代表が参加し年2回開催される運営協議会で説明し意見をもらっています。</p> |                                            |

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

| 指定管理者 チェック                                                                                                       | 評価機関 チェック                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない |
| <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある                                                                            | <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある           |
| <input type="checkbox"/> 作成していない                                                                                 | <input type="checkbox"/> 作成していない                |
| 評価機関 記述                                                                                                          |                                                 |
| <p>&lt;不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)&gt;</p><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                                 |

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 評価機関 チェック                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない           |
| <input type="checkbox"/> 研修を実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> 研修を実施していない              |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                  |
| <p>&lt;確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング(所長、コーディネーター)、面談(職員)で確認しました。</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>人権擁護、個人情報保護、感染症、AEDの使い方、接遇等の研修を、全職員対象に実施しています。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                                  |

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

※研修費用の支援（一部・全額負担等）、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                                                      | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。（400字以内）&gt;</p> <p>正社員・パートに関わらず、参加希望の研修がある際は内部の決裁を取り、参加費が無料の場合は所長決裁が可能。有料の研修は内容によっては費用負担を法人で行います（この場合は本部決裁）。いずれにしても勤務時間として対応します。</p> <p>また、研修情報は各種定例会議にて情報提供します。実際に参加があった場合は同会議にてフィードバックを行います。</p> | <p>&lt;確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）&gt;</p> <p>ヒアリング（所長、コーディネーター）、面談（職員）、資料（研修計画）で確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）&gt;</p> <p>研修参加に対し、費用の補助、勤務時間扱いの支援策があります。研修情報も各種の会議体で共有しています。所長が職員の適正や必要性を考慮し受講を勧めることもあります。</p> |

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                  | 評価機関 チェック                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している<br><input type="checkbox"/> 情報共有していない                                                                                                                                                                          | <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している<br><input type="checkbox"/> 情報共有していない |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                    |
| <p>&lt;確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）&gt;</p> <p>ヒアリング（所長、コーディネーター）、面談（職員）、資料（会議録）で確認しました。</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）&gt;</p> <p>・主に回覧、内容によっては5職種会議や事務所会議などでフィードバックを行い共有しています。</p> |                                                                                    |

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。  
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                            | 評価機関 チェック                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 作成し、活用している                                                                                                   | <input type="checkbox"/> 作成し、活用している         |
| <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない                                                                                              | <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない    |
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない                                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない |
| 評価機関 記述                                                                                                                               |                                             |
| <p>&lt;活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「業務の手引き」を作成して活用しています。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                             |

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>包括会議、5職種会議、事務所会議などを開催し、職種間を超えた情報共有が行える仕組みがある。個別相談内容も回覧し共有。担当者不在時にも残った職員が対応可能である。</p> <p>資質向上については所長の個別面談を定期的に行い、悩みや相談を受けやすくしている。その中で所長は適宜アドバイスや職員間での情報共有など円滑な業務が遂行できるよう緩衝材の役割を担っている。</p> <p>各部署毎に区内連絡協議会への参加や法人の連絡会に参加することで、共通の悩み・疑問のすり合わせや解決に向けた取組を実施している。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング(所長、コーディネーター)、資料(会議録)で確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>所長は、日常会話で職員の様子を把握していますが、必要に応じ都度面接をして、要望や意見を聞きアドバイスして育成しています。外部研修は希望すれば受講できますが、所長が育成上必要と考える場合は受講を勧めます。チームオレンジやICTモデル事業などの新しい取り組みにチャレンジして職員に育成する機会を与えています。</p> |

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                       | 評価機関 チェック                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 整備している                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> 整備している |
| <input type="checkbox"/> 整備していない                                                                                                 | <input type="checkbox"/> 整備していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                          |                                            |
| <p>&lt;整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「個人情報保護マニュアル」を作成しています。</p> |                                            |

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                           | 評価機関 チェック                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している                                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している |
| <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない                                                                                                             | <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない        |
| <input type="checkbox"/> 明確化していない                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> 明確化していない               |
| 評価機関 記述                                                                                                                                              |                                                 |
| <p>&lt;明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>玄関に掲げてある個人情報保護に関する基本方針に責任者名を記載しています。</p> |                                                 |

#### ③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                     | 評価機関 チェック                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している                                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない           |
| <input type="checkbox"/> 研修を実施していない                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> 研修を実施していない              |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                        |                                                  |
| <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年一回5月に「個人情報保護マニュアル」を使って研修を行っています。</p> |                                                  |

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                          | 評価機関 チェック                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている                                                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている |
| <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない           |
| <input type="checkbox"/> 取っていない                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> 取っていない                  |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                             |                                                  |
| <p>&lt;一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年、全職員の「個人情報保護に関する誓約書」を行政に提出しています。</p> |                                                  |

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                       | 評価機関 チェック                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している |
| <input type="checkbox"/> 適切に収集していない                                                                              | <input type="checkbox"/> 適切に収集していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                          |                                               |
| <p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                               |

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                              | 評価機関 チェック                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している                                                                                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している |
| <input type="checkbox"/> 適切に使用していない                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> 適切に使用していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                 |                                               |
| <p>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>サービス利用契約書に、収集した個人情報の使用目的および目的以外に使用しないことが明記されており、契約時に説明同意を得ています。</p> |                                               |

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

| <p><b>指定管理者 チェック</b></p> <div> <input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている<br/> <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない<br/> <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない         </div>                                                                                                                                                                 | <p><b>評価機関 チェック</b></p> <div> <input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている<br/> <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない<br/> <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない         </div> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>評価機関 記述</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                      |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>           ヒヤリング(所長、コーディネーター)で確認しました。<br/>           &lt;一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>パソコンや個人情報を含む書類は施錠保管、パソコン内の個人情報ファイルはパスワード設定、業務外でのパソコンや書類の館外持ち出しは禁止としています。</p> |                                                                                                                                                                                      |

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                     | 評価機関 チェック                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している<br><input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある<br><input type="checkbox"/> 適切に作成していない | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している<br><input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある<br><input type="checkbox"/> 適切に作成していない |
| 評価機関 記述<br><一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>                                                            |                                                                                                                                |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>                                                                                             |                                                                                                                                |
| パソコン内で経理ソフトを使用して、間違いなく管理しています。                                                                                                 |                                                                                                                                |



②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                     | 評価機関 チェック                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている                                                                                                                                                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている    |
| <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている<br>(具体的に: ) |
| <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない                 |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                     |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>                     ヒアリング(所長、コーディネーター)、資料(パソコンデータ)で確認しました。<br/>                     &lt;仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>パソコン内の経理ソフトを使用して明確に分けて管理しています。</p> |                                                     |

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                               | 評価機関 チェック                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している                                                                                                                                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している |
| <input type="checkbox"/> 明確に区分していない                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> 明確に区分していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                  |                                               |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>                     ヒアリング(所長、コーディネーター)、資料(パソコンデータ)で確認しました。<br/>                     &lt;明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                               |

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。  
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                       | 評価機関 チェック                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 存在する                                                         | <input checked="" type="checkbox"/> 存在する |
| <input type="checkbox"/> 存在しない                                                                   | <input type="checkbox"/> 存在しない           |
| 評価機関 記述                                                                                          |                                          |
| <p>&lt;存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                          |

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 評価機関 チェック                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している                                                                                                                                                                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している |
| <input type="checkbox"/> 適切に管理していない                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 適切に管理していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                               |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>           ヒヤリング(所長、コーディネーター)、現場確認(現物)で確認しました。</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通帳は出納担当者が管理し、印鑑は経理責任者の所長が管理しています。</p> |                                               |

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                                                                          | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>・節電を心がけています。</p> <p>・各部屋など不使用时の個所は見回り消灯しています。</p> <p>・裏紙の再利用に取り組んでいます。</p> <p>・用品購入の際は数社を比較し安価な製品を購入するようにしています。</p> <p>・法人全体の取り組みとしてペーパー類、ゴミ袋などは一括購入してコストダウンをしています。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒヤリング(所長、コーディネーター)、現場確認(視認)で確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>照明のLED化を計画的に進め、従来照明を適宜間引くなどの工夫をしています。</p> |

## (5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                | 評価機関 チェック                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている<br><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある<br><input type="checkbox"/> 全て反映されていない<br><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い                              | <input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている<br><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある<br><input type="checkbox"/> 全て反映されていない<br><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い |
| <b>評価機関 記述</b>                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                              |
| <p>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>認知症キャラバンメイトを拡大するという前年度課題に対し、地域のリーダーを巻き込み推進役を担ってもらい地域住民に拡大するなど進め方を工夫して取り組んでいます。</p> |                                                                                                                                                                              |

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                       | 評価機関 チェック                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 全て対応している<br><input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある<br><input type="checkbox"/> 全て対応していない<br><input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い                                       | <input type="checkbox"/> 全て対応している<br><input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある<br><input type="checkbox"/> 全て対応していない<br><input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い |
| <b>評価機関 記述</b>                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                            |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒヤリング(所長、コーディネーター)、資料(評価シート等)で確認しました。</p> <p>&lt;未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                                                                                                                                                            |

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                     | 評価機関 チェック                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している                                                                                                                                                              | <input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している |
| <input type="checkbox"/> 協議されていない                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 協議されていない                 |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                        |                                                   |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>           ヒアリング(所長、コーディネーター)、資料(議事録)で確認しました。<br/>           &lt;協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                                   |

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・毎年年度初めに事業計画を策定するとともに、事業終了後は事業報告を提出しています。<br/>           ・この事業計画書・報告書の提出とは別に、それらをベースにした事業実績評価が行われます。評価は、自己評価と区による評価が行われ、区による評価の際は、区からのヒアリングがあります。<br/>           ・各事業は単独に取り組まれるものもありますが、各部門で協力することも多く、作成途中でも職員同士の話も多く取り組みを通じて事業の共有化がはかれています。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>           ヒアリング(所長、コーディネーター)、資料(事業計画等)で確認しました。<br/>           &lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年事業計画、事業報告をもとに区と話し合い、ケアプラザPDCAシートで課題を整理し次年度につなげています。</p> |

(6) 組織運営及び体制全般(その他)

| 評価機関 記述                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |

## V. その他

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>＜①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>・市・区の直接の事業協力要請に応じるほか、区、区社協、ケアプラザ職員などで構成される区の地域支援チーム会議に参加。当ケアプラザは3つの地域支援チームに加わり地域情報の共有をし地域福祉計画の推進などに取り組んでいます。</p> <p>・包括は区と協力をし問題ケースに取り組み、訪問などを行い情報共有を行っています。</p> <p>・市、京急電鉄で行っている「とみおカート」の普及活動の協力を行っています。</p>                               | <p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリング(所長、コーディネーター)、資料(事業報告書等)、現場確認(掲示物など視認)</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>事業協力を区(地域支援チーム等)や地域企業、地域の小中学校と協力して進められています。長年の地域と協力しあった実績が積み重なり、信頼し合える関係が出来ています。近隣ケアプラザと連携してボッチャ大会を開くなど地域交流の活性化を図っています。</p>                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>＜②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>チームオレンジ、ICTモデル事業など区内で率先して受託し、常に新しい取り組みにチャレンジしています。新たな取り組みを行うことで職種間での協力体制や視点を変えて考えることが出来るので、モチベーションの維持や変化に応じた対応力を養うことができています。</p> <p>ケアプラザエリア内の小・中学校と連携をし地域と学校をつなぐ役割をはたしています。小学校と地域での花苗植え、野菜作り、授業の見守り、中学校では授業を民生委員と協力、SDGsを地域と協力など、5校中4校と連携をしています。</p> | <p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリング(所長、コーディネーター)、資料(事業計画書、等)</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>区内で新しい事業(チームオレンジ、ICTモデル事業、等)に地域ケアプラザが取り組んでいます。新しい取り組みが部門や職種を超えて協力することとなり活性化につながっています。</p> <p>地域中学生の「地域づくりのために自分になにができるか？」を考えた宣言メモを廊下に掲示してあります。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>地域中学生の宣言をその後に再度検討して変化を考えて深く地域活動に関心を持つよう働きかけることも考えられます。</p> <p>近隣ケアプラザと共催で医療講演会を開いています。心配な病気について知ることができる良い機会であり、シリーズ化することも考えられます。</p> <p>社会にとって貴重な社会資源である福祉人材の育成に向けて、3年後10年後の姿、キャリアパスを示されることが期待されます。</p> |

## ◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

| 評価項目                     | 必要書類                         | 根拠                                                                    |
|--------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>I. 利用者サービスの向上</b>     |                              |                                                                       |
| (1) 利用者アンケート等の実施・対応      | 利用者アンケート結果等の公表媒体             | 基本協定書における利用者の声に基づく自己評価の項目                                             |
| (2) 意見・苦情の受付・対応          | 苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類      | 公募要項における苦情・要望についての項目                                                  |
| (3) 公正かつ公平な施設利用          | 規範・倫理規定等の資料、研修資料             | 基本協定書における人権の尊重の項目                                                     |
| (4) 広報・PR活動              | チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等    | 地域ケアプラザ業務運営指針の広報活動や情報発信の項目                                            |
| (5) 職員の接遇                | -                            | -                                                                     |
| (6) 利用者サービスに関する分析・対応     | -                            | -                                                                     |
| (7) 利用者サービスの向上全般(その他)    | -                            | -                                                                     |
| <b>II. 施設・設備の維持管理</b>    |                              |                                                                       |
| (1) 協定書等に基づく業務の遂行        | 点検等報告書                       | 基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目                                            |
| (2) 備品管理業務               | 備品台帳                         | 基本協定書における備品等の扱いの項目                                                    |
| (3) 施設衛生管理業務             | 研修資料                         | 「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」及び「高齢者施設等における感染症対応の手引き」に基づく項目、及び基本協定書の廃棄物の対応の項目 |
| (4) 利用者視点での維持管理          | -                            | -                                                                     |
| (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)    | -                            | -                                                                     |
| <b>III. 緊急時対応</b>        |                              |                                                                       |
| (1) 緊急時対応の仕組み整備          | 緊急時マニュアル等                    | 基本協定書における緊急時の対応の項目                                                    |
| (2) 防犯業務                 | 機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料 | 基本協定書における防犯対策に関する項目、公募要項における警備業務、保守点検に関する事項等の項目に関する項目                 |
| (3) 事故防止業務               | 事故防止に関するマニュアル、研修等資料          | 基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目                                       |
| (4) 事故対応業務               | 事故対応に関するマニュアル、研修等資料          | 基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目                                       |
| (5) 防災業務                 | 指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書      | 基本協定書における災害等発生時の対応の項目                                                 |
| (6) 緊急時対応全般(その他)         | -                            | -                                                                     |
| <b>IV. 組織運営及び体制</b>      |                              |                                                                       |
| (1) 業務の体制                | 事業計画書、業務日誌                   | 公募要項における施設の概要・職員の配置・業務の基準・評価についての項目及び介護保険法の配置基準                       |
| (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 | 研修計画、窓口等の対応手順マニュアル           | 地域ケアプラザ事業実施要綱における職員の資質向上と意識啓発の項目                                      |
| (3) 個人情報保護・守秘義務          | 個人情報に関する研修資料                 | 基本協定書における個人情報の保護についての項目                                               |
| (4) 経理業務                 | 事業計画書、収支決算書                  | -                                                                     |
| (5) 運営目標                 | 地域ケアプラザ事業実績評価評価シート           | 基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目                 |
| (6) 組織運営及び体制全般(その他)      | -                            | -                                                                     |
| <b>V. その他</b>            |                              |                                                                       |



| 大分類             | 中分類                                                 | 評価項目                                             | 指定管理者 チェック                   |                            | 評価機関 チェック         |                            |   |       |                   |
|-----------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------|----------------------------|---|-------|-------------------|
| Ⅰ<br>利用者サービスの向上 | (1)<br>利用者アンケート等の実施・対応                              | ①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？              | レ                            | 年1回以上実施している                | レ                 | 年1回以上実施している                | レ | アンケート |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 実施していない                    |                   | 実施していない                    |   | その他   |                   |
|                 |                                                     | ②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？                   | レ                            | 課題を抽出している                  | レ                 | 課題を抽出している                  |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 課題を抽出していない                 |                   | 課題を抽出していない                 |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 特に課題がない                    |                   | 特に課題がない                    |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 非該当                        |                   | 非該当                        |   |       |                   |
|                 |                                                     | ③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？               | レ                            | 対応策を実施している                 | レ                 | 対応策を実施している                 |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 一部対応策を実施していない              |                   | 一部対応策を実施していない              |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 対応策を実施していない                |                   | 対応策を実施していない                |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 非該当                        |                   | 非該当                        |   |       |                   |
|                 |                                                     | ④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？                   | レ                            | 公表している                     | レ                 | 公表している                     |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 公表していない                    |                   | 公表していない                    |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 非該当                        |                   | 非該当                        |   |       |                   |
|                 |                                                     | (2)<br>意見・苦情の受付・対応                               | ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？ | レ                          | 情報提供している          | レ                          |   |       | 情報提供している          |
|                 |                                                     |                                                  |                              |                            | 情報提供しているが、一部不備がある |                            |   |       | 情報提供しているが、一部不備がある |
|                 |                                                     |                                                  |                              |                            | 情報提供していない         |                            |   |       | 情報提供していない         |
|                 | ②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？ |                                                  | レ                            | 設置している                     | レ                 | 設置している                     |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 設置していない                    |                   | 設置していない                    |   |       |                   |
|                 | ③苦情解決の仕組みがあるか？                                      |                                                  | レ                            | 仕組みがある                     | レ                 | 仕組みがある                     |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 仕組みがない                     |                   | 仕組みがない                     |   |       |                   |
|                 | ④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？                             |                                                  | レ                            | 周知している                     | レ                 | 周知している                     |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 周知していない                    |                   | 周知していない                    |   |       |                   |
|                 | ⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？                      |                                                  | レ                            | 記録している                     | レ                 | 記録している                     |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 記録していない                    |                   | 記録していない                    |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 苦情等が寄せられていない               |                   | 苦情等が寄せられていない               |   |       |                   |
|                 | ⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？                           | レ                                                | 対応策を実施している                   | レ                          | 対応策を実施している        |                            |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  | 一部対応策を実施していない                |                            | 一部対応策を実施していない     |                            |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  | 対応策を実施していない                  |                            | 対応策を実施していない       |                            |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  | 苦情等が寄せられていない                 |                            | 苦情等が寄せられていない      |                            |   |       |                   |
|                 | ⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？                               |                                                  | 公表している                       |                            | 公表している            |                            |   |       |                   |
|                 |                                                     | レ                                                | 公表していない                      | レ                          | 公表していない           |                            |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  | 苦情等が寄せられていない                 |                            | 苦情等が寄せられていない      |                            |   |       |                   |
|                 | (3)<br>公正利用つ公平な施設                                   | ②窓口に「利用案内」等を備えているか？                              | レ                            | 備えている                      | レ                 | 備えている                      |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 備えていない                     |                   | 備えていない                     |   |       |                   |
|                 |                                                     | ③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？             | レ                            | 行っている                      | レ                 | 行っている                      |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 行っていない                     |                   | 行っていない                     |   |       |                   |
|                 |                                                     | ④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)  | レ                            | 全ての職員に実施している               | レ                 | 全ての職員に実施している               |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 一部の職員に実施していない              |                   | 一部の職員に実施していない              |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 研修を実施していない                 |                   | 研修を実施していない                 |   |       |                   |
|                 | 不備の数                                                |                                                  |                              | 1                          |                   | 1                          |   |       |                   |
| Ⅱ<br>施設・設備の維持管理 | 基(1)<br>づく業協<br>務定書等<br>遂行に                         | ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？                          | レ                            | 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している | レ                 | 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 協定書等のとおり管理していない            |                   | 協定書等のとおり管理していない            |   |       |                   |
|                 |                                                     | ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？                           | レ                            | 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している | レ                 | 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 協定書等のとおり実施していない            |                   | 協定書等のとおり実施していない            |   |       |                   |
|                 | (2)<br>備品管理業務                                       | ①指定管理者所有の備品と区別した、地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳があるか？          | レ                            | ある                         | レ                 | ある                         |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | ない                         |                   | ない                         |   |       |                   |
|                 |                                                     | ②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？             | レ                            | 揃っている                      | レ                 | 揃っている                      |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 揃っていない                     |                   | 揃っていない                     |   |       |                   |
|                 |                                                     | ③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？              | レ                            | 安全性に関わる損傷等がない              | レ                 | 安全性に関わる損傷等がない              |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 安全性に関わる損傷等がある              |                   | 安全性に関わる損傷等がある              |   |       |                   |
|                 | (3)<br>施設衛生管理業務                                     | ①国や市などの感染症マニュアル等に準じて、職員に研修が行われているか？(常勤・非常勤に関わらず) | レ                            | 全ての職員に実施している               | レ                 | 全ての職員に実施している               |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 一部の職員に実施していない              |                   | 一部の職員に実施していない              |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 研修を実施していない                 |                   | 研修を実施していない                 |   |       |                   |
|                 |                                                     | ②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？                        | レ                            | 適切に管理している                  | レ                 | 適切に管理している                  |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  |                              | 適切に管理していない                 |                   | 適切に管理していない                 |   |       |                   |
|                 |                                                     | ③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？                       | レ                            | 適切に分別している                  | レ                 | 適切に分別している                  |   |       |                   |
|                 |                                                     |                                                  | 適切に分別していない                   |                            | 適切に分別していない        |                            |   |       |                   |
|                 | 不備の数                                                |                                                  |                              | 0                          |                   | 0                          |   |       |                   |



| 大分類                               | 中分類                         | 評価項目                                                  | 指定管理者 チェック    |                            | 評価機関 チェック     |                            |
|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------|---------------|----------------------------|---------------|----------------------------|
| Ⅲ・緊急時対応                           | 対（１）<br>整の仕緊<br>備組急<br>み時   | ①緊急時マニュアルを作成しているか？                                    | レ             | 作成している                     | レ             | 作成している                     |
|                                   |                             |                                                       |               | 作成していない                    |               | 作成していない                    |
|                                   | （２）<br>防犯業務                 | ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？                                | レ             | 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している | レ             | 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している |
|                                   |                             |                                                       |               | 協定書等のとおり実施していない            |               | 協定書等のとおり実施していない            |
|                                   |                             |                                                       |               | 評価対象外施設                    |               | 評価対象外施設                    |
|                                   |                             | ②鍵を適切に管理しているか？                                        | レ             | 適切に管理している                  | レ             | 適切に管理している                  |
|                                   |                             |                                                       |               | 適切に管理していない                 |               | 適切に管理していない                 |
|                                   |                             | ③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？                | レ             | 定期的に行っている                  | レ             | 定期的に行っている                  |
|                                   |                             |                                                       | 定期的に行っていない    |                            | 定期的に行っていない    |                            |
|                                   | （３）<br>事故防止業務               | ①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？ | レ             | チェックしている                   | レ             | チェックしている                   |
|                                   |                             |                                                       |               | 一部チェックに不備がある               |               | 一部チェックに不備がある               |
|                                   |                             |                                                       |               | チェックしていない                  |               | チェックしていない                  |
|                                   |                             | ②事故防止策の研修等を実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）                      | レ             | 全ての職員に実施している               | レ             | 全ての職員に実施している               |
|                                   |                             |                                                       |               | 一部の職員に実施していない              |               | 一部の職員に実施していない              |
|                                   |                             |                                                       |               | 研修を実施していない                 |               | 研修を実施していない                 |
|                                   | （４）<br>業務事故対応               | ①事故対応策の研修等を実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）                      | レ             | 全ての職員に実施している               | レ             | 全ての職員に実施している               |
|                                   |                             |                                                       |               | 一部の職員に実施していない              |               | 一部の職員に実施していない              |
|                                   |                             |                                                       |               | 研修を実施していない                 |               | 研修を実施していない                 |
|                                   |                             | ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？                                  | レ             | 体制を確保している                  | レ             | 体制を確保している                  |
|                                   |                             |                                                       | 体制を確保していない    |                            | 体制を確保していない    |                            |
|                                   | （５）<br>防災業務                 | ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？                             | レ             | 評価対象施設であり、作成している           | レ             | 評価対象施設であり、作成している           |
|                                   |                             |                                                       |               | 評価対象施設だが、作成していない           |               | 評価対象施設だが、作成していない           |
|                                   |                             |                                                       |               | 評価対象外施設である                 |               | 評価対象外施設である                 |
|                                   |                             |                                                       | 不備の数          |                            | 0             |                            |
| Ⅳ・組織運営及び体制                        | （１）<br>業務の体制                | ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？                              | レ             | 協定書等の職員体制をとっている            | レ             | 協定書等の職員体制をとっている            |
|                                   |                             |                                                       |               | 協定書等の職員体制をとっていない           |               | 協定書等の職員体制をとっていない           |
|                                   |                             | ②協定書等のとおりに開館しているか？                                    | レ             | 協定書等のとおり開館している             | レ             | 協定書等のとおり開館している             |
|                                   |                             |                                                       |               | 協定書等のとおり開館していない            |               | 協定書等のとおり開館していない            |
|                                   |                             | ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？                                 | レ             | 公表している                     | レ             | 公表している                     |
|                                   |                             |                                                       |               | 公表していない                    |               | 公表していない                    |
|                                   | （２）<br>職員の資質向上・情報共有を図るための取組 | ①職員の研修計画を作成しているか？（常勤・非常勤職員に関わらず）                      | レ             | 作成しており不備がない                | レ             | 作成しており不備がない                |
|                                   |                             |                                                       |               | 作成しているが不備がある               |               | 作成しているが不備がある               |
|                                   |                             |                                                       |               | 作成していない                    |               | 作成していない                    |
|                                   |                             | ②職員に研修を行っているか？（常勤・非常勤職員に関わらず）                         | レ             | 全ての職員に実施している               | レ             | 全ての職員に実施している               |
|                                   |                             |                                                       |               | 一部の職員に実施していない              |               | 一部の職員に実施していない              |
|                                   |                             |                                                       |               | 研修を実施していない                 |               | 研修を実施していない                 |
|                                   |                             | ④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？                   | レ             | 情報共有している                   | レ             | 情報共有している                   |
|                                   |                             |                                                       |               | 情報共有していない                  |               | 情報共有していない                  |
|                                   |                             |                                                       |               |                            |               |                            |
|                                   | （３）<br>個人情報保護・守秘義務          | ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？                      | レ             | 整備している                     | レ             | 整備している                     |
|                                   |                             |                                                       |               | 整備していない                    |               | 整備していない                    |
|                                   |                             | ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？                          | レ             | 明確化し、周知している                | レ             | 明確化し、周知している                |
|                                   |                             |                                                       |               | 明確化しているが周知していない            |               | 明確化しているが周知していない            |
|                                   |                             |                                                       |               | 明確化していない                   |               | 明確化していない                   |
|                                   |                             | ③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）     | レ             | 全ての職員に実施している               | レ             | 全ての職員に実施している               |
|                                   |                             |                                                       |               | 一部の職員に実施していない              |               | 一部の職員に実施していない              |
|                                   |                             |                                                       |               | 研修を実施していない                 |               | 研修を実施していない                 |
|                                   |                             | ④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？（常勤・非常勤に関わらず）             | レ             | 全ての職員から取っている               | レ             | 全ての職員から取っている               |
|                                   |                             |                                                       | 一部の職員から取っていない |                            | 一部の職員から取っていない |                            |
|                                   |                             |                                                       | 取っていない        |                            | 取っていない        |                            |
| ⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？ |                             | レ                                                     | 適切に収集している     | レ                          | 適切に収集している     |                            |
|                                   |                             |                                                       | 適切に収集していない    |                            | 適切に収集していない    |                            |
| ⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？         | レ                           | 適切に使用している                                             | レ             | 適切に使用している                  |               |                            |
|                                   |                             | 適切に使用していない                                            |               | 適切に使用していない                 |               |                            |
| ⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざん               | レ                           | 適切な措置を講じている                                           | レ             | 適切な措置を講じている                |               |                            |

| 大分類             | 中分類         | 評価項目                                              | 指定管理者 チェック |                     | 評価機関 チェック |                     |
|-----------------|-------------|---------------------------------------------------|------------|---------------------|-----------|---------------------|
|                 |             | の防止、その他の個人情報<br>情報の適正な管理<br>のために適切な措置<br>を講じているか？ |            | 一部適切な措置を講じていない      |           | 一部適切な措置を講じていない      |
|                 |             |                                                   |            | 適切な措置を講じていない        |           | 適切な措置を講じていない        |
| IV<br>・組織運営及び体制 | (4)<br>経理業務 | ①適切な経理書類を<br>作成しているか？                             | レ          | 適切に作成している           | レ         | 適切に作成している           |
|                 |             |                                                   |            | 一部適切ではない書類がある       |           | 一部適切ではない書類がある       |
|                 |             |                                                   |            | 適切に作成していない          |           | 適切に作成していない          |
|                 |             | ②経理と出納の相互<br>けん制の仕組みを設<br>けているか？                  | レ          | 役割分担を明確にしている        | レ         | 役割分担を明確にしている        |
|                 |             |                                                   |            | その他けん制機能を設けている      |           | その他けん制機能を設けている      |
|                 |             |                                                   |            | 仕組みを設けていない          |           | 仕組みを設けていない          |
|                 |             | ③当該施設に係る経<br>理と団体のその他の<br>経理を明確に区分し<br>ているか？      | レ          | 明確に区分している           | レ         | 明確に区分している           |
|                 |             |                                                   |            | 明確に区分していない          |           | 明確に区分していない          |
|                 |             | ④収支決算書に記載<br>されている費目に関<br>し、伝票が存在する<br>か？         | レ          | 存在する                | レ         | 存在する                |
|                 |             |                                                   |            | 存在しない               |           | 存在しない               |
|                 |             | ⑤通帳や印鑑等を適<br>切に管理しているか？                           | レ          | 適切に管理している           | レ         | 適切に管理している           |
|                 |             |                                                   |            | 適切に管理していない          |           | 適切に管理していない          |
|                 | (5)<br>運営目標 | ①前年度の自己評価<br>結果(改善計画)が今<br>年度の計画・目標に反<br>映されているか？ | レ          | 全て反映されている           | レ         | 全て反映されている           |
|                 |             |                                                   |            | 一部反映されていない項目がある     |           | 一部反映されていない項目がある     |
|                 |             |                                                   |            | 全て反映されていない          |           | 全て反映されていない          |
|                 |             |                                                   |            | 前年度評価で改善する項目が無い     |           | 前年度評価で改善する項目が無い     |
|                 |             | ②前年度の市(区)か<br>らの指摘・改善指導事<br>項に対応しているか？            |            | 全て対応している            |           | 全て対応している            |
|                 |             |                                                   |            | 一部未対応の項目がある         |           | 一部未対応の項目がある         |
|                 |             |                                                   |            | 全て対応していない           |           | 全て対応していない           |
|                 |             |                                                   | レ          | 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い | レ         | 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い |
|                 |             | ③施設の課題、目標、<br>進捗について区と協議<br>されているか？               | レ          | 年に1回以上は協議している       | レ         | 年に1回以上は協議している       |
|                 |             |                                                   |            | 協議されていない            |           | 協議されていない            |
| 不備の数            |             |                                                   | 1          | 1                   |           |                     |
| 不備の合計           |             |                                                   | 2          | 2                   |           |                     |